



3. Gestión de la demanda



Objetivo:

Realizar análisis de viabilidad técnica, administrativa y financiera de los requerimientos registrados a través de los canales de contacto definidos para atender las Solicitudes de Ampliación de Servicios (SAS), Solicitudes de Traslado de Servicios (STS) y Solicitudes de Suspensión de Servicios (SSS), con el fin de predecir, regular y optimizar el uso de los servicios, cumpliendo con los niveles de calidad acordados.

Alcance:

La práctica de gestión de la demanda tiene su alcance definido para los servicios TIC de Energía Eléctrica Regulada, LAN, WLAN, Cableado Estructurado, Telefonía IP y Videoconferencia prestados en la sede que origina el requerimiento.

Digitales somos⁺

Competitivos





3. Gestión de la demanda

En la Mesa de Gestión de la Demanda, se realiza el análisis para determinar la viabilidad de la solicitud, en términos de valor estratégico, valor financiero, capacidades, tecnologías disponibles y riesgos potenciales. Este proceso interactúa con las Mesas de Trabajo de los Servicios involucrados en el requerimiento, quienes emitirán concepto técnico, observaciones y recomendaciones, las cuales se registrarán en el acta de seguimiento de cada servicio y la Coordinación de SAS con el fin de autorizar las visitas a la sede o el Site Survey para verificar los alcances de las mismas.

La Mesa de Gestión de la Demanda considera en su análisis el reporte de capacidad, el cual debe contener la capacidad instalada y la capacidad disponible de Infraestructura para cada uno de los servicios que se prestan en la sede que origina el requerimiento.

Digitales somos⁺

Competitivos





2. Gestión de portafolio de TI

Objetivo:

Suministrar al SENA información de los servicios, proyectos y productos a través del portafolio de servicios, de acuerdo a los objetivos institucionales y a los avances tecnológicos de la industria TIC.

Alcance:

La práctica de la gestión del portafolio de servicios TIC inicia desde la identificación de los servicios , productos y proyectos TIC nuevos, existentes y retirados que se ajusten al objetivo planteado y que aporten valor al SENA. La práctica de gestión del portafolio se encargará de la definición, actualización y detalle de la información de los servicios, productos y proyectos , así como la forma en que estos son prestados a quienes lo demandan en el SENA.

Digitales somos⁺

Innovadores

